

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP *WEBSITE*  
PENDAFTARAN *ONLINE* RAWAT JALAN MENGGUNAKAN  
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)  
DI RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA (SMC)**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**Oleh :**

**SEPTI JAMIATUL MUSLIMAH  
NIM. P2.06.37.0.20.073**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
TASIKMALAYA  
2023**

## HALAMAN JUDUL

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP *WEBSITE* PENDAFTARAN *ONLINE* RAWAT JALAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) DI RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA (SMC)

## KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan



Disusun Oleh :

**SEPTI JAMIATUL MUSLIMAH**  
**NIM. P2.06.37.0.20.073**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA**  
**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
**PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
**TASIKMALAYA**  
**2023**

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang, atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Rosul tercinta Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi umatnya.

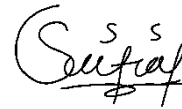
Dengan bekal ilmu pengetahuan, pengarahan serta bimbingan yang diperoleh selama perkuliahan penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) mengenai “ Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap *Website* Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC)”. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit untuk menyelesaikan semua ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada :

1. Ani Radiati, S.Pd, M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Dedi Setiadi, SKM., M.Kes selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya;
3. dr. H. AA Ahmad Nurdin, M.M selaku Direktur RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC);
4. Ivan Rizanal Mutqin, S.ST.MIK selaku Kepala Rekam Medis RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC);
5. Dewi Lena SK, A.Md.PK, SKM., MPH selaku Dosen Pembimbing Prodi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya;
6. Dosen dan Instruktur Prodi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
8. Seluruh responden yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini;

9. Teman-teman angkatan 2020 yang senantiasa memberikan semangat satu sama lain;
10. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan semangat dan selalu menemani setiap langkah dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
11. Orang terdekat saya, yang selalu meluangkan waktu, memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
12. Diri sendiri yang selalu berjuang dan bersemangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Akhir kata, penulis berharap kepada Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini bisa membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tasikmalaya, 14 April 2023

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'S' that loops around the name 'Septi'. There are two small 'S's above the main 'S' and a horizontal line under the 'i' in 'Septi'.

Septi Jamiatul Muslimah

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP *WEBSITE* PENDAFTARAN *ONLINE*  
PASIEN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*  
*SATISFACTION* (EUCS) DI RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA (SMC)**

41 Halaman, V Bab, 9 Tabel, 3 Gambar, 23 Lampiran

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Beriringan berkembangnya teknologi informasi, pemerintah dewasa ini membuat sistem baru yaitu sistem pendaftaran *online*, yang bermaksud memudahkan registrasi pasien, mengurangi jumlah antrian untuk mendapatkan nomor antrian. Pendaftaran *online* di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) dalam pelaksanaannya masih menyisakan permasalahan seperti mengalami kesalahan saat dijalankan. Pendaftaran *online* harus memenuhi standar agar pasien merasa puas dengan pendaftaran *online*. Karena kepuasan pasien merupakan bagian indikator kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap *website* pendaftaran *online* rawat jalan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC).

**Metodologi Penelitian :** Penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan sampel menggunakan *incidental sampling* dengan sampel 97 pasien. Pengambilan data menggunakan lembar kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam analisis yaitu univariat.

**Hasil Penelitian :** Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi isi yaitu sangat puas sebesar 18,6% dan puas 74,2%, dimensi keakuratan sangat puas sebesar 27,8% dan puas 58,8%, dimensi bentuk sangat puas sebesar 18,6% dan puas 72,2%, dimensi kemudahan sangat puas sebesar 29,9% dan puas 66%, dan dimensi ketepatan waktu sangat puas sebesar 20,6% dan puas 76,3%.

**Simpulan :** kepuasan pasien terhadap *website* pendaftaran *online* menunjukkan hasil yang baik, meskipun masih terdapat permasalahan dalam penggunaannya yaitu terjadinya *error*.

**Kata kunci :** Kepuasan pasien, *Website*, Pendaftaran *online*, Metode EUCS

**Kepustakaan :** 32 (2007-2022)

***LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH THE ONLINE REGISTRATION WEBSITE OF  
OUTPATIENT PATIENTS USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)  
METHOD IN SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA (SMC) HOSPITAL***

41 Pages, V Chapters, 9 Tables, 3 Images, 23 Attachment

***ABSTRACT***

***Background:*** The government is currently creating an innovative system, called the online registration system, in tandem with the advancement of information technology. This system aims to make patient registration easier and reduce on the length of time people must wait in line to get the a queue number. The implementation of online registration at the Singaparna Medika Citrautama (SMC) Hospital still has problems, such as running into errors. For patients to be satisfied with online registration, it must comply with particular standards. Considering that patient satisfaction is an indicator of the quality of health services. With using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method at Singaparna Medika Citrautama (SMC) Hospital, this research aims to determine the level of patient satisfaction with the outpatient online registration website.

***Research methodology:*** Quantitative research with a descriptive approach. With 97 patients as the sample, incidental sampling was used to select the sample. use a questionnaire sheet to retrieve data. Univariate data analysis is used in the analysis.

***Research result:*** The levels of satisfaction based on the content dimension are very satisfied by 18.6% and 74.2% satisfied, the accuracy dimensions are very satisfied by 27.8% and 58.8% satisfied, the format dimensions are very satisfied by 18.6% and 72.2% satisfied, the ease of use dimensions are very satisfied by 29.9% and 66% satisfied, and the timeliness dimensions are very satisfied by 20.6% and 76.3% satisfied.

***Conclusion:*** Although there are still problems with its use, including the occurrence of errors, patient satisfaction with the online registration website shows good results.

***Keywords:*** Patient satisfaction, Website, Online registration, EUCS method

***Literature :*** 32 (2007-2022)

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS.....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Keaslian Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Tinjauan Pustaka.....	8
B. Kerangka Teori .....	13
C. Kerangka Konsep.....	13
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	14
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	14
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	14
D. Variabel Penelitian.....	16
E. Definisi Operasional .....	16

F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data .....	18
G. Pengolahan Data .....	19
H. Analisis Data.....	21
I. Etika Penelitian.....	22
J. Jalannya Penelitian .....	23
K. Jadwal Penelitian .....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
A. Gambaran Umum RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC).....	25
B. Hasil Penelitian.....	26
C. Pembahasan .....	32
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>40</b>
A. Simpulan.....	40
B. Saran .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	16
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	24
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....	27
Tabel 4. 2 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Isi (Content) .....	29
Tabel 4. 3 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keakuratan (Accuracy) .....	30
Tabel 4. 4 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bentuk (Format).....	30
Tabel 4. 5 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kemudahan (Ease of Use).....	31
Tabel 4. 6 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketepatan Waktu (Timeliness).....	32

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Teori Model End User Computing Satisfaction (EUCS)	13
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....	13
Gambar 4. 1 Website Pendaftaran Online.....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Lembar Balasan Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
- Lampiran 5 Surat Persetujuan (*Informed Consent*)
- Lampiran 6 Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 9 Surat Pengantar Izin Penelitian
- Lampiran 10 Lembar Balasan Surat Izin Penelitian Kesbangpol
- Lampiran 11 Lembar Surat Izin Penelitian RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC)
- Lampiran 12 Surat Pengantar Kaji Etik Penelitian
- Lampiran 13 Lembar Surat Izin Kaji Etik Penelitian
- Lampiran 14 Hasil Pengolahan Kuesioner
- Lampiran 15 Karakteristik Responden
- Lampiran 16 Hasil Univariat Tingkat Kepuasan
- Lampiran 17 Hasil Univariat Karakteristik Responden
- Lampiran 18 Prosedur Pendaftaran Pasien Online
- Lampiran 19 Tata Cara Pendaftaran Pasien BPJS
- Lampiran 20 Tata Cara Pendaftaran Pasien UMUM
- Lampiran 21 Lembar Bimbingan Hasil Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 22 Rekomendasi Ujian Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 23 Dokumentasi Pengisian Kuesioner